

PRESENTACIÓ DE LA MEMÒRIA D'ACTIVITATS 2012-2013

L'Àmbit de Coneixement Expert (ACE) d'Empreses Hoteleres constitueix el grup de treball de professorat, investigadors i col·laboradors professionals de l'EUHT CETT-UB, que desenvolupa la seva activitat en l'hoteleria i la restauració, i prioritza i focalitza els recursos del Grup CETT pel desenvolupament i la transferència d'innovació i tecnologia a les empreses i entitats del sector.

L'hoteleria és i ha sigut al Grup CETT una de les àrees en la que més hem treballat des de sempre. Això és així ja que els hotels són en certa manera, els desencadenants de l'activitat econòmica a les destinacions turístiques, principals creadors d'ocupació del sector turístic i actors principals al món del turisme.

L'hoteleria és un sector complex i dinàmic en evolució continua el qual marca el to del desenvolupament turístic i econòmic de ciutats i regions arreu del món. La mirada que li donem des de el CETT es polièdrica ja que es tracta d'una indústria que requereix aproximacions des de molts àmbits.

L'ACE d'Empreses Hoteleres vol influir en el sector desenvolupant recerca aplicada i realitzant estudis clau, encaminats a adquirir nous coneixements, competències i aptituds útils pel desenvolupament de nous productes, processos o serveis que repercutixin en l'èxit dels professionals i les empreses.

Des de l'àrea de coneixement expert d'Hoteleria s'ha estat treballant mitjançant una sèrie d'investigacions d'iniciativa pròpia que tenen com a finalitat transferir aquest coneixement al sector hotelier i que contribuiran al desenvolupament de coneixement en l'àmbit hotelier.

Durant el passat any els temes proposats han estat vinculats a les diferents línies d'investigació proposades des d'un inici i han tingut cadascuna d'elles un pes determinant en el conjunt global de les investigacions.

Així doncs des de l'àrea de coneixement expert ACE HOTELERIA s'ha treballat en les àrees següents:

- Gestió i Operacions hoteleres
- Comercialització
- Solucions en aliments i begudes
- Producte hotelier
- Observatori de Turisme Rural

I. PROJECTES

1. LÍNIA DE GESTIÓ I OPERACIONS HOTELERES

A les empreses de serveis, la gestió i les operacions marquen les diferències estratègiques- la forma de fer és la qüestió més valorada per la clientela i, probablement, la vessant més tècnica- i s'han de dissenyar com un procés que consideri el cost, l'oportunitat, el coneixement acumulat i les expectatives del client. El mètode, la capacitat d'entendre i interpretar les necessitats i els aspectes més valorats per la clientela, el domini dels costos, els temps i les diferents formes de fer, són competències que es desenvolupen des d'aquest àmbit.

L'equip del ACE està format per especialistes en operacions Hoteleres i de Restauració, coneixedors dels processos en tot el seu abast donat el seu "background" professional.

PARAULES CLAU: operacions, estratègia, empreses, servei, processos, sistemes de qualitat, medi ambient, gestió per processos, direcció d'operacions, compres, procediments, viabilitat, model de negoci, cadena de valor, externalització, internacionalització.

PROJECTES REALITZATS A GRAU 2012-2013

Projecte	La gestió de les experiències i la seva relació amb el Revenue Management
Projecte	La gestió d'experiències en Hoteleria i Restauració
Projecte	Implantació de la responsabilitat social corporativa (RSC) en els models de negoci turístics i hotelers
Projecte	Anàlisi comparatiu dels marges departamentals
Projecte	Implantació de sistemes excel·lents en les principals cadenes hoteleres a l'estat espanyol (sistemes de qualitat i gestió ambiental)

PROJECTES REALITZATS A MASTER 2012-2013

Projecte	Anàlisi del impacte de la rotació de personal en la satisfacció dels clients. Cas d'estudi: Hoteles GL de Shangai
Projecte	Anàlisi de l'externalització del departament de pisos en un hotel de costa
Projecte	Proposta de RSC per l'Hotel Renaissance de Barcelona
Projecte	La qualitat i la satisfacció dels clients en la organització d'esdeveniments
Projecte	Anàlisi del perfil de client de l'Hotel Hilton Diagonal Mar i proposta de serveis específics
Projecte	Pla de viabilitat d'un establiment propi d'Allotjament turístic
Projecte	La gestió d'experiències en els establiments hotelers
Projecte	Pla de viabilitat d'un establiment hotelier en base a la "Qualitat de servei"
Projecte	Anàlisi de la satisfacció del client a l'Hotel Princesa Sofia
Projecte	Anàlisi del impacte de la rotació de personal en la satisfacció dels clients. Cas d'estudi: Hotels GL de Shangai

Projecte	Avaluació dels RRHH a la Indústria hotelera a la República Dominicana
-----------------	---

2. LÍNIA DE COMERCIALIZACIÓ

Comercialització, Pricing, Revenue Management, coneixement del client, hàbits de consum, canals de venda, plataformes electròniques, web 2.0, xarxes socials, motor de reserves, són alguns dels conceptes que amaguen el coneixement clau i necessari que permetrà dominar el mercat i conduirà les empreses hoteleres a resultats comercials i rendibilitats òptimes.

Vendre, en la forma i en el fons, ajuda a construir els ciments de la rendibilitat hotelera. Es tracta d'una operació tan estratègica i fonamental que a l'ACE s'ha aïllat de la resta d'operacions. Per l'Àmbit, la comercialització en el mercat hotelier constitueix una peça fonamental d'estudi i reflexió: per això, es pretén aportar valor al sector mitjançant els casos d'estudi duts a terme i de la recerca continua de noves fórmules més eficients.

PARAULES CLAU: Canals, venda, xarxes socials, motor de reserves, empreses hoteleres

PROJECTES REALIZATS A GRAU 2012-2013

Projecte	Revenue Management: A first implementation approach
-----------------	---

PROJECTES REALIZATS A MASTER 2012-2013

Projecte	Estudi del grau de implementació del Revenue Management als hotels de Santo Domingo
Projecte	Anàlisi de la presència online (webs i xarxes socials) de la República Dominicana com eina marca país de promoció de destí urbà
Projecte	Anàlisi de la presència online de la planta hotelera de República Dominicana
Projecte	Anàlisi de la presència online de la planta hotelera de Xina
Projecte	Anàlisi de la presència online de la restauració de República Dominicana
Projecte	Anàlisi de la presència online dels ports i destins receptors de creuers a la República Dominicana
Projecte	Anàlisi de la presència online de les empreses de serveis turístics de Xina
Projecte	Empresa online d'esdeveniments a RD com eina interactiva de muntatge virtual
Projecte	Anàlisi de la presència online de les empreses de serveis turístics de República Dominicana
Projecte	Estudi de satisfacció dels turistes espanyols respecte els serveis turístics, mostrada online posteriorment a la seva visita
Projecte	Pla de Negoci: Virtual travel concierge
Projecte	

Projecte	Pla de negocis per a la creació d'una pàgina web per promocionar l'eco turisme de la comunitat de Constanza a República Dominicana
Projecte	Software especialitzat per la creació de web i gestió online de congressos i convencions
Projecte	Anàlisi del públic i pla de marketing online per captar clients
Projecte	Estratègies de marketing i comunicació online. TFM CCE Poble Espanyol
Projecte	URoom: Hotel Management Tool
Projecte	Anàlisi de viabilitat del "client" agència de viatge. TFM CCE Hotel.info
Projecte	Pla d'empresa portal "apartaments lastminute" Barcelona
Projecte	La interactivitat web dels destins turístics. TFM CCE UPF-Comunicació
Projecte	Gestió integral de la presència online. TFM CCE eMascaró
Projecte	Flatour: Portal online apartaments a Barcelona
Projecte	Pla d'empresa agència de viatges online
Projecte	Presència online de clients russos. TFM CCE Hoteljuice
Projecte	C TRIP: Anàlisi de la seva presència online al mercat xinès
Projecte	Pla integral de presència online de l'Hotel Xaine Park. TFM CCE Hotel Xaine Park
Projecte	Anàlisi de la reputació online dels hotels de 4* de Barcelona (districte 22@)
Projecte	Pla d'empresa portal online Turismo médico a Cancún
Projecte	Presència online de clients de restauració. TFM CCE AllinRentals
Projecte	Presència online de clients xinesos a Barcelona. TFM CCE Interrunners
Projecte	Opinions de clients xinesos sobre els hotels de Barcelona. TFM CCE Viviential Value
Projecte	Gestió integral online del portal especialitzat Verychic. TFM CCE Verychic
Projecte	Anàlisi del mercat xinès per al sector Balnearis i Spa. TFM CCE Nextel
Projecte	Anàlisi de la presència online dels hotels "Low Cost" a Xina

3. LÍNIA DE SOLUCIONS EN ALIMENTS I BEGUDES, F&B SOLUTIONS

El canvi en els hàbits de consum exigeix a les empreses del sector un procés de renovació constant per donar resposta a les noves tendències en la gestió dels aliments i les begudes.

En l'ACE s'uneixen les dues disciplines de F&B Solutions per realitzar projectes d'investigació, desenvolupament i innovació en l'àmbit de la gastronomia i la restauració.

En aquest, els projectes d'assessorament vinculats a la millora i el llançament de nous negocis, productes i/o línies de producte; a la comunicació, promoció i comercialització, així com a la creació de serveis per a clients i consumidors duts a terme al llarg dels anys, fonamenten l'expertesa adquirida per part del Grup CETT.

PARAULES CLAU: *aliments, begudes, F&B, tendències, gestió, gastronomia, restauració*

PROJECTES REALITZATS A GRAU 2012-2013

Projecte	Estudi de les formules de restauració aplicades actualment als establiments hotelers de Barcelona
-----------------	---

PROJECTES REALITZATS A MASTER 2012-2013 (MASTER)

Projecte	Anàlisi de la Gestió del restaurant "Porta
Projecte	Anàlisi de la Gestió i processos de Vegetalia. TFM CCE Vegetalia
Projecte	Anàlisi dels processos a la cadena Farga. TFM CCE Farga
Projecte	Manual de processos de Cadena de Restauració. Cadena AYN
Projecte	Pla de millora de processos a Sodexo. PFM CCE Sodexo
Projecte	Ampliació de cuina central i desenvolupament dels processos. PFM CCE Colectividad
Projecte	Control de sistemes de producció . PFM CCE Gate Gourmet
Projecte	Pla d'inversió d'apertura d'un Tapa Tapa a Bilbao
Projecte	Anàlisi de APPCC i prerequisits en AYN
Projecte	Anàlisi de gestió i processos de Paradis Grup
Projecte	Anàlisi de la gestió econòmica d'un centre de producció. PFM CCE Grupo Clece
	Pla d'inversió en un restaurant
	Pla d'implantació d'un sistema de trazabilitat. TFM CCE Gastrofira

4. LÍNIA DE PRODUCTE HOTELER

L'Hotel és un actiu amb personalitat pròpia, que obliga a l'inversor a definir amb concreció la seva inversió, i l'hoteler a garantir un tipus d'operacions coherents i adequades al producte en qüestió. Hotels per a determinats col·lectius i conceptes com ara "cocooning", "slow", "fast", "celeb", "micro"... volen imprimir un caràcter concret al producte hoteler; són fórmules que defineixen l'èxit o el fracàs d'un producte d'aquestes característiques.

La complexitat en la gestió és creixent. Les apostes cada cop més arriscades afegeixen a les inversions unes primes de risc que han de ser valorades i avaluades tenint en compte la necessària diferenciació que ha d'oferir l'establiment hoteler. Des de l'ACE es posa èmfasi en la reflexió que els operadors, inversors, i futurs directius han de desenvolupar en aquest aspecte.

PARAULES CLAU: producte, hoteler, tendència, hàbit, inversió, cocooning, slow, fast, celeb, micro, pop-up.

PROJECTES REALITZATS A GRAU 2012-2013

Projecte	Anàlisi de la planta hotelera d'Austràlia
Projecte	Estudi de les principals tendències del sector hotelier actual. Els "Hostels" de la ciutat de Barcelona

PROJECTES REALITZATS A MASTER 2012-2013

Projecte	My Hotel Idea: Segment "Adolescents"
Projecte	My Hotel Idea: Segment "Client d'Hospital" Cas d'estudi: Hotel Alimara
Projecte	My Hotel Idea: Segment "Singles"
Projecte	My Hotel Idea: Segment "Dones Alfa"

5. OBSERVATORI DE TURISME RURAL

El primer Observatori del Turisme Rural en Espanya es un proyecto innovador en el sector del turismo rural, realizado por tres partners estratégicos:

- EscapadaRural.com, portal especializado en turismo rural.
- CETT Tourism&Hospitality-Education/Research, adscrito a la Universidad de Barcelona.
- Netquest, empresa de campo online y tecnología de encuestación.

El Grupo de Investigación sobre viajeros y alojamientos rurales se ha constituido como un espacio para el conocimiento y la investigación del turismo rural, que surge con vocación de continuidad. De este modo, el Observatorio del Turismo Rural nace con la idea de difundir las tendencias, necesidades y problemáticas del turismo rural, tanto desde el punto de vista de la demanda (los viajeros) como de la oferta (los propietarios).

El Observatorio del Turismo Rural pretende ser un instrumento de apoyo para todos los agentes implicados en el sector: instituciones, propietarios de alojamientos, asociaciones, entidades educativas y medios de comunicación. Por ser una fuente de datos sin precedentes, el Observatorio del Turismo Rural en Espanya puede considerarse un punto de partida para la reflexión y la toma de decisiones.

El análisis de la información permitirá la comprensión del mundo del turismo rural y favorecerá la evaluación de actuaciones realizadas, aportando conocimiento para la creación de otras nuevas.

OBJETIVOS

El Observatorio nace con la filosofía de compartir datos de interés con los

diferentes colectivos relacionados con el turismo rural: desde entidades turísticas e instituciones académicas hasta medios de comunicación y profesionales del sector. Para ello se han abordado diversas líneas de análisis:



Este Observatorio del Turismo Rural pretende ayudar al sector en la mejora de su competitividad, potenciando la innovación. Para ello aportará información relevante sobre los viajeros rurales (motivaciones, canales de compra-reserva, etc.) y sobre los propietarios de los establecimientos rurales (uso de herramientas online, gestión de la reputación online, gestión del cliente, etc).

Para la obtención de los objetivos definidos en este proyecto se han desarrollado diversas técnicas de investigación. En concreto, la encuesta on line realizada ha conseguido un altísimo índice de respuesta entre los universos investigados, en concreto viajeros con más de 10.000 respuestas y propietarios con más de 2.000 respuestas.

CARACTERÍSTICAS DIFERENCIALES DEL PROYECTO

1. El carácter científico-académico del Observatorio del Turismo Rural garantiza la fiabilidad de los resultados.
2. Se trata de un estudio pionero en el sector, tanto por su dimensión, como por su metodología y voluntad de continuidad, cada dos años.
3. Gracias a él, se podrán extraer datos de interés que no se habían obtenido hasta la actualidad sobre la estacionalidad, categorización, grado de penetración de las nuevas tecnologías, nivel de profesionalidad de la oferta, prioridades de la demanda, etc.
4. Su página web será una fuente de información fidedigna para todos los agentes que componen el sector.

METODOLOGIA

Esta investigación se ha desarrollado siguiendo una metodología científico-académica que ha comprendido varias fases:

- 1- Revisión de la literatura existente
- 2- Investigación cualitativa
- 3- Investigación cuantitativa

(Tamaño muestra: 10.219 viajeros y 2.275 propietarios)

- 4- Recopilación y explotación de los datos
- 5- Análisis de la información y elaboración de informes

WEB DEL PROYECTO

www.escapadarural.com/observatorio

II. ALTRES ACTIVITATS

En paral·lel als projectes de recerca duts a terme en les titulacions de Grau en Turisme i del Màster en Direcció d'Empreses Hoteleres i de Restauració, i l'Observatori de Turisme Rural s'han realitzat les activitats següents:

- Assistència congressos i jornades

Participació al European Mise en Place Cup (EMCup): la competició anual entre estudiants de les millors escoles universitàries de turisme i direcció hotelera europees. AMSTERDAM. HOLANDA, Gener 28-29, 2013. Professors participants: Patricia Rodríguez i Mònica Subirats. Alumnes participants: Ylenia Gómez, Judith Grau, Elvira Homs, Estafania Robles

Participació al 3 rd International Conference on Tourism Management and Tourism related issues. Barcelona, 2013. Paper: Social Media Hotels Barcelona Chinese Costumers (in process) Professor: Enric López

Participació al Tourism & Management International Conference. Algarve 2013. Paper: Observatorio Turismo Rural-Tipología. Professors: Enric López i Jose Antonio Pérez-Aranda

Participació a la Jornada "Mobile i Turisme" (Dip. BCN) com a coordinador i moderador de la taula. Professor Enric López

Participació a I Congreso Internacional Turismo Enogastronómico. Univ. Deusto, Bilbao, nov. Moderador track "Redes Sociales". Professor Enric López

Participació a TURITEC'12. Málaga, oct. Paper: "Social Commerce Turismo España". Professor Enric López

Participació a HIWC'12, Bcn, oct., Ponencia y Moderación track 5:Spa y NNTT. Professor Enric López

- Open Master Class GOOGLE

El passat dimarts 12 de febrer de 2013 des del màster "e-Tourism", es va organitzar un nou " Master Event" sobre el tema:

GOOGLE I LES ESTRATÈGIES D'OPTIMITZACIÓ DE LA PRESENCIA ONLINE DE LES ORGANIZACIONS TURÍSTIQUES

L'objectiu principal de la jornada va ser el d'apropar la realitat del sector als assistents (alumnes de màster, exalumnes del CETT, professionals del sector turístic, etc.) i fer evident les bones pràctiques posades en valor per aquestes empreses líders del sector.

- Open Master Class REVIEW PRO
La reputación online y su influencia en la toma de decisiones estratégicas: la experiencia de ReviewPro. RJ Friedlander, CEO. Marzo, 2013.
- Open Master Class EMPRENDEDURÍA
Elementos clave y estudio de caso : Eventoprix, Hall St, Resevango. Con la colaboración de Barcelona Activa . Noviembre 2012